

¿Qué sucede si la máquina POS no funciona?

Si desea comprar alimentos permitidos con sus beneficios de alimentos, y la máquina POS no funciona o la tienda no cuenta con una, el cajero completará un formulario de papel denominado cupón de beneficios de alimentos. El cajero ingresará el número de su tarjeta EBT Quest de Washington y el monto que usted está gastando. NO revele su PIN al cajero. El cajero llamará para saber si usted dispone de beneficios suficientes en su cuenta de beneficios de alimentos (SOLAMENTE) para comprar los alimentos. Si hay una cantidad suficiente en su cuenta de beneficios de alimentos, se le pedirá que firme el cupón y recibirá una copia del mismo. Es muy importante conservar esta copia de manera que usted pueda restar lo que gastó del saldo que aparece en el último recibo de su EBT. Esto le permitirá conocer el monto actual en su cuenta. La tienda no puede procesar un cupón manual para beneficios de efectivo.

¿Puedo ir a una ventanilla del banco y retirar dinero o preguntar acerca de mi cuenta EBT?

No, solo puede retirar dinero por el ATM o mediante un retiro de cambio en efectivo/dinero en efectivo solamente en una tienda adherida. Si tiene alguna pregunta, llame al Servicio al Cliente o consulte a su trabajador.

Si tengo menos de \$10.00 de beneficios de efectivo en mi tarjeta EBT Quest de Washington, ¿cómo los retiro?

Para obtener estos fondos, usted puede realizar una compra en un punto de venta (POS) o una transacción de entrega de cambio en efectivo en tiendas adheridas.

¿Existen cargos o recargos de transacción por utilizar la tarjeta EBT Quest de Washington?

Nunca hay un cargo de transacción por utilizar sus beneficios de alimentos para comprar alimentos con su tarjeta EBT Quest de Washington. Tampoco hay cargos de transacción por utilizar sus beneficios de efectivo para comprar alimentos u obtener efectivo en una máquina POS.

Un recargo es un cargo adicional que cobra el propietario de un ATM o de una máquina POS por utilizar esa máquina para hacer un retiro de dinero. Los recargos por retirar efectivo, de haberlos, también se debitarán automáticamente de su cuenta. Si no desea pagar el recargo, simplemente cancele la transacción y vaya a otro ATM o POS que no aplique recargos.

¿Existen restricciones sobre cómo utilizo mis beneficios de efectivo EBT?

La ley estatal prohíbe utilizar una tarjeta EBT o efectivo de una tarjeta EBT en tabernas, bares, licorerías, agencias de fianza, sitios de entretenimiento para adultos, cualquier establecimiento donde no puedan ingresar los menores, para apostar, obtener tatuajes o perforaciones en el cuerpo o para comprar tabaco.

¿Qué sucede si no utilizo mis beneficios?

Si no utiliza al menos parte de sus beneficios dentro de los 365 días, estos se cancelarán. En algunos casos, estos beneficios no se restituirán.

¿Puedo depositar dinero en mi cuenta EBT?

No. Solo puede retirar dinero de su cuenta de efectivo.

¿Qué es un Depósito Directo?

En lugar de utilizar la Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT), usted puede elegir que sus beneficios de efectivo se depositen directamente todos los meses en su cuenta bancaria personal nueva o actual. No puede utilizar el depósito directo para los beneficios de alimentos. Comuníquese con su trabajador para obtener más información o llame sin cargo al 1-888-235-2954.

¿Qué es un Titular de Tarjeta Alternativo?

Usted puede elegir a una persona, llamada Titular de Tarjeta Alternativo, para que obtenga los beneficios por usted. El Titular de Tarjeta Alternativo debe dirigirse a una oficina local para recibir su propia tarjeta EBT Quest de Washington y su PIN. Si necesita un Titular de Tarjeta Alternativo, elija una persona de confianza. Recuerde, los beneficios perdidos o robados no se restituirán. Usted puede cancelar la tarjeta de un Titular de Tarjeta Alternativo llamando al Servicio al Cliente. Para más información o para obtener un formulario de autorización, comuníquese con su oficina local de DSHS.

¿Cuándo debo llamar al Servicio al Cliente?

- Llame si su tarjeta se extravió, se dañó o fue robada.
- Llame si olvidó o perdió su PIN.
- Llame para cambiar su PIN.
- Llame para conocer su saldo.
- Llame para escuchar sus últimas 10 transacciones.
- Llame para solicitar un historial de dos meses de transacciones.
- Llame si tiene alguna duda o necesita ayuda con su tarjeta.

¿Qué sucede si planeo mudarme o cambiar de dirección?

Debe comunicarse con su trabajador si se muda o cambia de dirección.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ አካተት መጽሔት ቤቱንታዎ ለሌሎችም የዲሌኒሌፕሌስ ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

ភ្នំពេញ រដ្ឋាភិបាលមានផ្តល់ជូនជាភាសាសំឡេងនៃវិធានការិយាល័យ DSHS ប្រើប្រាស់ប៊ែនប៊ែនសំឡេងកម្ពុជា ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。 (Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایاتان در دسترس می باشد. (Farsi)

Daïm ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ບັນລຸນີຫ້ວນນີ້ເປັນພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ທ້ອງຖານ DSHS ທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੌੜਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo’o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afaaqa. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

ዚህ መጽሔት ዚህ ተጽታፊ-ም ለብ ከሌሎችም ዝርከቡ ቤት ጽሕፈት ዌልፈር ይርከብ (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошуру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

Su tarjeta EBT Quest de Washington para transferencia electrónica de beneficios



ADVERTENCIA DE PENALIDAD: Si intercambia sus beneficios de alimentos por cualquier cosa de valor, tal como dinero en efectivo, drogas, armas o cualquier otra cosa que no sea alimentos de un minorista autorizado por el Servicio de Alimentación y Nutrición (FNS –por sus siglas en inglés), es posible que se le descalifique de recibir beneficios de alimentos durante un periodo mínimo de un año, hasta una descalificación máxima de por vida a la primera infracción.

Para obtener información sobre la cuenta, visite <https://www.ucard.chase.com>

o llame al:

Servicio al Cliente
1-888-328-9271
(se excluyen los teléfonos públicos)
711 (Retransmisión estatal TTY)
1-800-833-6385 (Telebraille)

Bienvenido al sistema de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT, siglas de Electronic Benefits Transfer) de Washington y a la tarjeta EBT Quest de Washington: la forma segura, cómoda y simple de utilizar sus beneficios.

Si usted reúne los requisitos para recibir beneficios de Alimentos Básicos, puede utilizar su tarjeta EBT Quest de Washington para:

- comprar determinados alimentos en cualquier tienda adherida

Si usted reúne los requisitos para recibir beneficios de efectivo, puede utilizar su tarjeta EBT Quest de Washington para:

- obtener efectivo o pagar compras en tiendas adheridas
- retirar sus beneficios en cajeros automáticos (ATM)

¡Es tan simple!



CÓMO UTILIZAR SU TARJETA EBT QUEST DE WASHINGTON EN LA TIENDA

1. Sepa cuál es su saldo antes de ir de compras.
2. Deslice su tarjeta EBT Quest de Washington por la terminal del Punto de Venta (POS) O entregue la tarjeta al empleado/cajero.
3. Asegúrese de decirle al empleado a qué cuenta debe aplicar el cargo (Alimentos o Efectivo).
4. Ingrese su número de identificación personal (PIN) de cuatro dígitos en el teclado. La terminal mostrará ****.
5. Presione la tecla **OK** o **ENTER**.
6. El empleado ingresa el monto de la compra y, si es correcto, usted presiona la tecla **YES** (SÍ).
7. El empleado le entregará su recibo; asegúrese de que la información del recibo sea correcta.
8. Conserve este recibo ya que le permitirá saber cuál es su nuevo saldo la próxima vez que realice compras.

Los pasos pueden ser diferentes para cada tipo de máquina POS que usted utilice; de ser necesario solicite ayuda al empleado.

Solo se debitará de su cuenta de beneficios de alimentos el monto exacto de su compra de alimentos. Las tiendas no le darán cambio por las compras realizadas con beneficios de alimentos.

Usted puede utilizar sus beneficios de efectivo en tiendas para realizar un retiro de dinero en efectivo solamente o para comprar artículos comestibles y no comestibles (jabón, pañales, etc.). Las tiendas también pueden entregarle cambio en efectivo cuando usted realiza una compra con su cuenta de efectivo. Si tiene alguna duda, consulte al empleado.



CÓMO UTILIZAR SU TARJETA EBT QUEST DE WASHINGTON EN UN CAJERO AUTOMÁTICO (ATM)

(SOLO para retirar beneficios de efectivo; no se puede acceder a beneficios de alimentos por medio de un ATM)

1. Inserte o deslice su tarjeta.
2. Ingrese su número de identificación personal (PIN) y presione la tecla **OK** o **ENTER**.
3. Seleccione la tecla que dice **WITHDRAW CASH** (RETIRAR EFECTIVO) y luego seleccione **CHECKING** (CUENTA CORRIENTE).
4. Ingrese el monto que desea en sumas enteras de dólares (por ejemplo, \$20, \$40, \$60, etc.).
5. Si hay un recargo,
 - Seleccione **YES** (SÍ) para aceptarlo y continúe con la transacción
 - Seleccione **NO** para cancelar la transacción si no desea pagar el recargo
6. Retire su tarjeta, su recibo y su efectivo. Si un ATM retiene su tarjeta, póngase en contacto con el Servicio al Cliente al 1-888-328-9271.
7. Cuente el dinero y compárelo con el recibo.
8. Conserve el recibo para ayudarlo a controlar su saldo la próxima vez que necesite efectivo.

Es posible que se requieran varias transacciones para retirar todos sus beneficios de efectivo de un ATM si la máquina tiene un límite sobre el monto de efectivo que usted puede retirar cada vez. Es posible que el banco cobre un recargo por cada transacción.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA EBT DE WASHINGTON

¿Cómo obtengo mis beneficios con la tarjeta EBT Quest de Washington?

Todos los meses sus beneficios se cargarán automáticamente en su cuenta. Usted utilizará todos los meses la misma tarjeta EBT Quest de Washington para obtener sus beneficios. A medida que utilice sus beneficios para retirar efectivo o comprar productos, el saldo de su cuenta disminuirá.

¿Cuándo recibo mis beneficios?

Los beneficios se depositarán en su cuenta EBT el mismo día todos los meses, incluso si cae un fin de semana o un feriado. Busque el último dígito del número de la Unidad de Asistencia (AU) de Alimentos Básicos en el siguiente cuadro, y luego busque el día del mes en el que sus beneficios de alimentos se encontrarán disponibles en su tarjeta EBT Quest de Washington. La fecha de emisión de sus alimentos también se encuentra impresa en la notificación de aprobación de beneficios de alimentos. Los beneficios de efectivo se encontrarán disponibles el primer día de cada mes.

Todos los beneficios están disponibles a las 9:00 a.m. (hora del Pacífico). Los beneficios sobrantes al final del mes se trasladarán al próximo mes.

Si su número de identificación de la unidad de asistencia de alimentos termina en	Usted recibirá sus beneficios de alimentos el
1	1 ^{er} día del mes
2	2 ^o día del mes
3	3 ^{er} día del mes
4	4 ^o día del mes
5	5 ^o día del mes
6	6 ^o día del mes
7	7 ^o día del mes
8	8 ^o día del mes
9	9 ^o día del mes
0	10 ^o día del mes

¿Dónde puedo utilizar mi tarjeta EBT Quest de Washington?

Usted puede utilizar su tarjeta EBT Quest de Washington en tiendas y ATM (cajeros para beneficios de efectivo solamente) adheridos en todo el país. También puede utilizar su tarjeta donde vea el logotipo de Quest. Si no ve el logotipo de Quest, pregúntele al encargado de la tienda si puede utilizar allí su tarjeta para comprar alimentos o para obtener beneficios de efectivo.



¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta?

Si su tarjeta EBT Quest de Washington se pierde, sufre daños o es robada y necesita una tarjeta de reemplazo, llame a la línea gratuita de Servicio al Cliente al 1-888-328-9271.

¿Cuál es el número de mi tarjeta?

El número de su tarjeta es el número de 16 dígitos que se encuentra en el frente de su tarjeta.

¿Qué sucede si mi tarjeta no funciona?

Llame al Servicio al Cliente y ellos le ayudarán. Este número se encuentra al dorso de la tarjeta. El Servicio al Cliente se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana (se excluyen los teléfonos públicos).

¿Qué sucede si hay una transacción incorrecta en mi cuenta?

Cuando a un comercio se le paga de más o de menos desde su cuenta EBT debido a un problema informático, es posible que se haga una corrección en su saldo. Esta corrección puede afectar su saldo actual

o el del próximo mes. Se le enviará por correo una notificación de ajuste de EBT con la corrección si esta reduce su saldo.

¿Cómo cuido mi tarjeta?

1. Firme el dorso de su tarjeta.
2. No escriba su PIN en la tarjeta.
3. Conserve la tarjeta limpia y segura.
4. No doble la tarjeta.
5. Mantenga la tarjeta alejada de imanes y equipos electrónicos, como televisores, radios, videograbadoras, microondas, etc.
6. No la coloque directamente a la luz del sol (por ejemplo, en el tablero de su auto).
7. No deseche su tarjeta; usted utiliza la misma tarjeta todos los meses mientras recibe los beneficios.

¿Qué es el número de identificación personal (PIN, siglas de Personal Identification Number)?

El PIN es un número secreto de cuatro dígitos que permite que solamente usted utilice la tarjeta EBT Quest de Washington. Si recibió su tarjeta por correo, debe comunicarse con el Servicio al Cliente para elegir un PIN nuevo o uno de reemplazo. ¡Nunca revele su PIN! Si alguien conoce su PIN, puede utilizar su tarjeta para obtener TODOS sus beneficios. . . y esos beneficios no se restituirán.

¿Qué sucede si olvido mi PIN?

Si olvida su PIN o desea cambiarlo, puede llamar al Servicio al Cliente. Debe elegir cuatro números que le resulten fáciles de recordar, pero que sean difíciles de descifrar para otra persona.

¿Qué sucede si ingreso un PIN incorrecto?

Si tiene problemas para recordar su PIN, NO intente adivinarlo cuando lo ingresa en una terminal POS o en un ATM. Si usted ingresa un PIN incorrecto, tiene tres oportunidades más para ingresar el número correcto. Si no ingresa el PIN correcto en el cuarto intento, no podrá utilizarlo hasta después de la medianoche, debido a que se coloca una restricción en su tarjeta. En algunos casos, es posible que el ATM retenga su tarjeta. Si el ATM se queda con su tarjeta, comuníquese con el Servicio al Cliente.

¿Qué debo hacer si alguien descubre mi PIN?

Seleccione inmediatamente un nuevo PIN llamando al Servicio al Cliente o cambiando el PIN en línea en www.ebtaccount.jpmorgan.com.

¿Cómo sabré cuál es el saldo de mi cuenta?

La manera más simple de conocer el saldo de su cuenta es conservar sus recibos. Si no tiene los recibos, puede consultar su saldo en Internet en www.ebtaccount.jpmorgan.com o bien puede llamar al Servicio al Cliente. Siempre debe conocer el saldo de su cuenta antes de realizar compras.